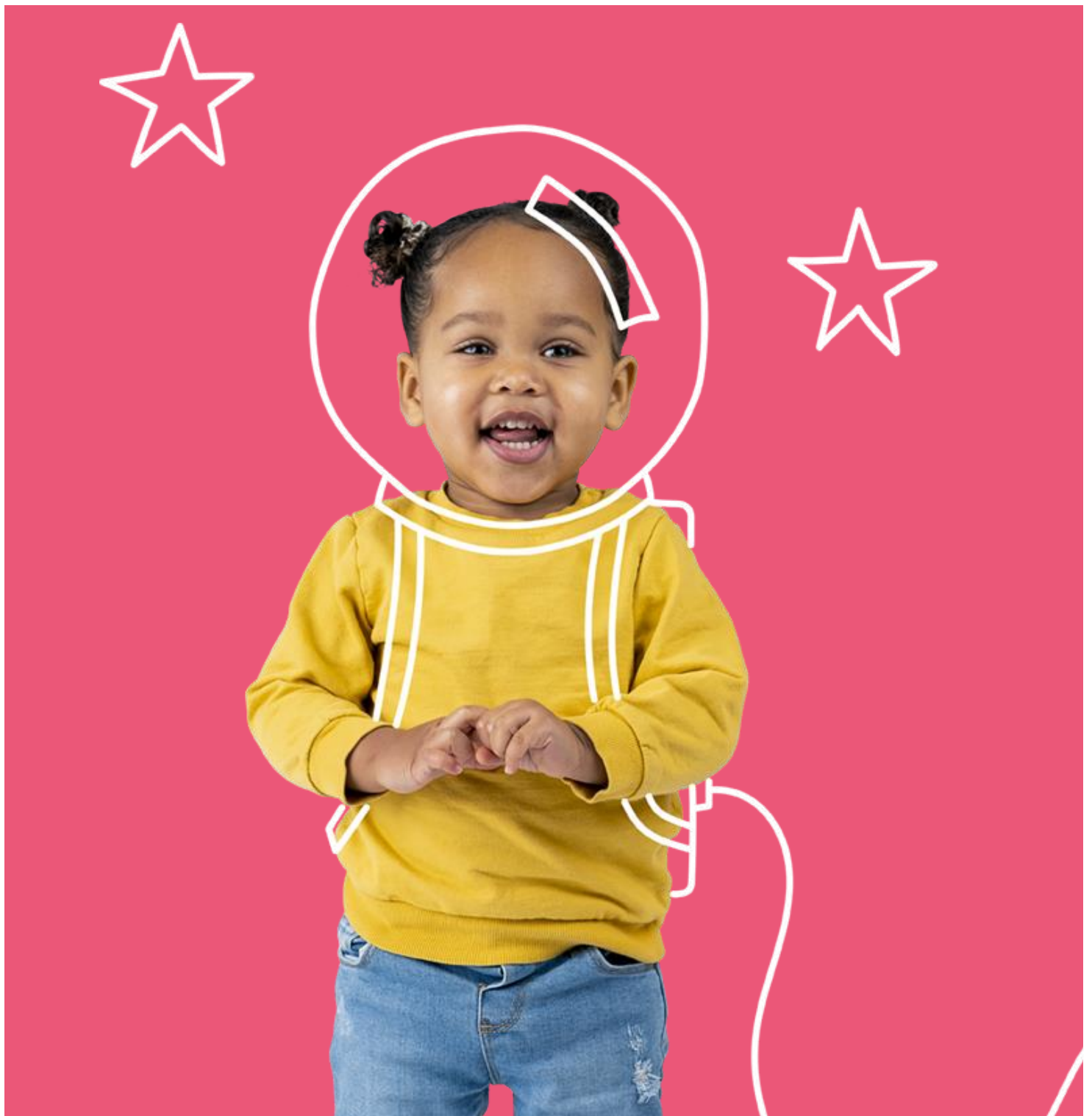




Klachtenverslag 2024

Status: Definitief

Eigenaar: Kwaliteitsmedewerker

Datum: 26-02-2025

Klachtenverslag van SKSG over 2024

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2024 geen formele klachten van ouders over SKSG ontvangen. Wel zijn er in 2024 in totaal 34 klachten ingediend bij SKSG zelf. Hiervan zijn er 34 ingediend via het klachtenformulier op de website dan wel per e-mail ontvangen. Er zijn nul klachten direct gericht aan de Directeur Bestuurder van SKSG.

De [klachtenregeling](#) wordt via de website van SKSG onder de aandacht van ouders gebracht, deze staat op dezelfde pagina als het klachtenformulier.

De klachten worden jaarlijks in een klachtendossier bij de GGD aangeleverd.

Alle klachten zijn in behandeling genomen door de Manager Kindcentrum, de Manager Klant en Pedagogiek, de Manager Kinderopvang of de Bestuurssecretaris en hebben geleid tot verbetering van onze dienstverlening en/of het geven van een heldere toelichting aan de ouders. De meeste ouders waren na afhandeling van de klacht tevreden. In twee gevallen hebben ouders de opvang beëindigd.

De volgende klachten zijn in 2024 gemaïld naar SKSG.

16 Klachten over KDV	15 Klachten over BSO	3 Klachten over Klantadvies
Aard van de klachten		
SKSG Battello – veel wisseling van medewerkers	SKSG Pinokkio – niemand aanwezig bij de VSO	Klantadvies – meivakantie zit niet in het vakantiecontract
SKSG Melkweg – allergie instructie niet opgevolgd	SKSG Groenewei – geen plek ondanks lang op de wachtlijst staan	Klantadvies –communicatie over minimale afname 3 BSO dagen
SKSG Ranonkel – extra kosten berekend voor te laat ophalen	SKSG Decibel – gebrek aan toezicht op pestgedrag onder de kinderen	Klantadvies – gefactureerde opvanguren
SKSG Dolfijn – buurman ontevreden over het lawaai op het plein	SKSG St. Franciscus – meermaals niemand aanwezig bij VSO	
SKSG Regenboog – kind meerdere malen aangevallen door twee andere kinderen	SKSG Groenewei – ruilen of extra opvang niet mogelijk	
SKSG Klavertje 3 – kindje is uit het bedje gevallen omdat het hekje open was	SKSG Toermalijn – verplichte deelneming aan activiteiten	
SKSG Baloe – onvrede over communicatie vanuit medewerkers	SKSG Kastanjeplein – verzoek overplaatsing niet gehonoreerd	
SKSG Oosterpark – bijtincident, twijfel over toezicht	SKSG Vlindertuin – bijtincident	

SKSG Kastanjeplein – onveilige situatie in de omgeving	SKSG Groenewei – kind wordt lastiggevalen door een ander kind en voelt zich niet meer veilig	
SKSG Paddeltje – onvoldoende aandacht voor de hygiëne	SKSG Ranonkel – activiteiten aanbod onvoldoende	
SKSG Bubbels de Beelen – kind weggelopen	SKSG Symfonie – ontevreden over het toezicht	
SKSG Vuurtoren – weinig tijd voor een peuter met VVE-indicatie	SKSG Poolster – kind heeft een klap gehad met een schep van een ander kind	
SKSG Merdeka – stopzetten verlengde opvang	SKSG Ebbinge – kind is onheus bejegend door een andere vader	
SKSG Doremi – chaotische situatie bij het ophalen	SKSG Vlindertuin – te laat geïnformeerd over sluiting	
SKSG Kastanjeplein – onduidelijke communicatie en onrust	SKSG Noordster – buurtbewoner is ontevreden over de snelheid waarmee de SKSG-bus door de straat rijdt	
SKSG Hummelhuis – focus ligt meer op toezicht dan actief met de kinderen spelen		

Naar aanleiding van de klachten worden afspraken met de ouders en de pedagogisch medewerkers gemaakt en praktische oplossingen aangereikt. In de meeste gevallen is er door de Manager Kindcentrum van de locatie per mail of telefonisch contact geweest met de klant en heeft dit tot een tevreden klant geleid.

Een uitgebreide beschrijving van de klacht is te vinden in het klachtenverslag van de specifieke locatie, deze is te vinden op de website van de locatie.

We danken de ouders voor hun bijdrage aan een kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.

Directeur Bestuurder